Rapport annuel
2011-2012

Pour des services publics de qualité
Centre d'expertise des grands organismes

Rédaction et recherche :

Mélanie Hamelin
Eve Larouche Laliberté

Mise en page :

Mélanie Hamelin
Eve Larouche Laliberté
Annabelle Cadieux

Révision :

Nicole Carrier,
Commission de la santé et de la sécurité du travail

Site Internet :
www.grandsorganismes.gouv.qc.ca

Adresse des bureaux :

Centre d'expertise des grands organismes
524, rue Bourdages, bureau R-65
Québec (Québec) G1K 7E2

Permanence :

Mélanie Hamelin
Conseillère
Tél. : 418 266-4712, poste 5281
Courriel : melanie.hamelin@csst.qc.ca

Eve Larouche Laliberté
Conseillère
Tél. : 418 266-4712, poste 5129
Courriel : eve.larouche-laliberte@csst.qc.ca

Centre d'expertise des grands organismes
Août 2012

Forum des dirigeants – Mot du président

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2011-2012 du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO). Ce rapport, qui fait état des grandes réalisations des groupes de travail et des réseaux d'échange du Centre d'expertise au cours de la dernière année, témoigne une fois de plus du travail remarquable accompli par l'ensemble les membres du CEGO, mais également des réussites qui parviennent à se concrétiser grâce à leurs efforts soutenus.

Il va sans dire que c'est toujours avec une grande fierté que je constate les retombées importantes que génère la collaboration de tous les membres, pour les grands organismes d'abord, mais surtout pour notre clientèle, les citoyens du Québec. Je tiens ainsi à remercier tous les membres des groupes et réseaux, le comité directeur ainsi que la permanence du CEGO pour leur engagement et leur contribution aux réalisations du Centre d'expertise.

La prochaine année s'annonce une fois de plus très productive et il ne fait aucun doute que celle-ci sera également marquée par de nombreux projets qui contribueront à la réalisation de la mission du Centre d'expertise, soit l'amélioration des services aux citoyens.

Michel Després
Président-directeur général, Commission de la santé et de la sécurité du travail
Président, Forum des dirigeants des grands organismes

Comité directeur – Mot des présidents

Au nom de nos collègues membres du comité directeur ainsi qu'en nos noms personnels, c'est avec joie que nous vous présentons le onzième rapport annuel du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO).

Comme vous le constaterez à la lecture du présent rapport, l'année 2011-2012 a été une fois de plus remplie d'importants accomplissements qui se reflètent dans l'amélioration des services offerts aux citoyens. Le CEGO offre une occasion en or aux grands organismes d'unir leurs forces, leurs expériences et leurs savoirs pour faire face aux défis que pose la poursuite de l'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens.

Il importe par conséquent de souligner la précieuse collaboration et le dévouement exceptionnel des représentants des grands organismes qui, de par leurs travaux au sein des différents réseaux d'échanges et groupes de travail du Centre d'expertise, sont la clé de la réussite de ses activités.

Nous tenons également à souligner l'apport indispensable de l'équipe de la permanence du CEGO sans qui cette grande aventure de coopération et d'unification de forces ne saurait être possible.

Denis Latulippe
Vice-président aux services de la clientèle, Régie des rentes du Québec
Président, comité directeur

Gaétan Thériault
Vice-président aux opérations, Commission de la santé et de la sécurité du travail
Président, comité directeur

Forum des dirigeants

Jocelyne Dagenais,
présidente-directrice générale, Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

Brigitte Pelletier,
présidente-directrice générale, Commission des normes du travail du Québec

Michel Després,
président du conseil d'administration et chef de la direction, Commission de la santé et de la sécurité du travail

Denys Jean,
président-directeur général, Régie des rentes du Québec

Marc Giroux,
président-directeur général, Régie de l'assurance maladie du Québec

Jean St-Gelais,
président-directeur général, Revenu Québec

Nathalie Tremblay,
présidente et chef de la direction, Société de l'assurance automobile du Québec

Guylaine Rioux,
présidente-directrice générale, Services Québec

Comité directeur

Michelle Lapointe,
vice-présidente aux services à la clientèle, Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

Hélène Ménard,
vice-présidente aux services à la clientèle, Commission des normes du travail du Québec

Gaétan Thériault,
vice-président aux opérations, Commission de la santé et de la sécurité du travail

Nicole Bourget,
vice-présidente aux services à la clientèle, Régie des rentes du Québec

Paul Marceau,
vice-président aux services aux personnes assurées, Régie de l'assurance maladie du Québec

Hajib Amachi,
vice-président et directeur général, Direction générale des particuliers, Revenu Québec

Célyne Girard,
vice-présidente à l'accès au réseau routier, Société de l'assurance automobile du Québec

Jean Audet,
vice-président aux services à la clientèle, Services Québec

Table des matières

Centre d'expertise des grands organismes 6

Profil, mission, mandats et valeurs 7

Structure et fonctionnement 8

Bilan des réalisations 2011-2012 11

- Réseau d'échange sur l'évaluation médicale 12
- Réseau d'échange sur la formation à la tâche 13
- Réseau d'échange sur la gestion des centres de relations avec la clientèle 14
- Réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle 15
- Réseau d'échange sur les communications 16
- Groupe de travail sur le développement durable 17
- Groupe de travail sur l'étalonnage 18
- Groupe de travail sur la gestion des risques opérationnels 19
- Groupe de travail sur la prestation des services en personne 20
- Groupe de travail sur l'optimisation des processus 21
- Permanence 22

Perspectives 2012-2013 23

États financiers 24

Centre d'expertise des grands organismes

Profil, mission, mandats et valeurs

Créé en mars 2000 grâce à l'initiative de la Régie des rentes du Québec et avec l'appui du Forum des dirigeants des grands organismes, le Centre d'expertise constitue, pour les huit grands organismes du gouvernement du Québec, un lieu central d'où émergent les meilleures pratiques et les dernières tendances en matière de prestation de services publics.

C'est donc dans un objectif de mise en commun des ressources, des expériences et des savoirs que les huit grands organismes se regroupent pour l'amélioration des services aux citoyens.

Mission

- Favoriser l'amélioration des services aux citoyens en encourageant le partage d'expertises et en mettant en commun les projets, préoccupations et réalisations des organismes membres.

Mandats

- Faciliter le partage d'information et la concertation sur les stratégies et les moyens d'améliorer la prestation de services aux citoyens.
- Diffuser les meilleures pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental.

Valeurs

- Respect des missions
- Partage d'expériences
- Valorisation de l'expertise

Les huit grands organismes

Structure et fonctionnement

Pour remplir sa mission, le Centre d'expertise a adopté une structure souple. Permettant de tenir compte des caractéristiques propres à chaque organisme, cette structure s'appuie essentiellement sur trois composantes : un comité directeur, une permanence, ainsi que des réseaux d'échange et des groupes de travail.

Comité directeur

Le comité directeur est généralement formé des vice-présidents aux services à la clientèle de chaque organisme. Ses fonctions principales consistent à déterminer les orientations du Centre d'expertise, à planifier ses activités et à approuver la programmation des travaux des réseaux d'échange et des groupes de travail. De plus, le comité directeur se veut un lieu d'échange permettant à ses membres de discuter des aspects stratégiques de la gestion des services aux citoyens.

Président du comité directeur

Le comité directeur mandate un de ses membres pour assumer le rôle de président. Dans le cadre de ses fonctions, ce dernier assure la gestion des ressources humaines de la permanence et veille au bon fonctionnement du Centre d'expertise. Il s'assure également que les activités proposées aux membres du comité directeur s'harmonisent avec la mission du CEGO et il effectue, auprès de ses collègues du comité directeur le suivi des décisions prises.

Le président agit également à titre de représentant du CEGO auprès du Forum des dirigeants. À ce titre, il assure une présence dans le cadre des échanges avec le Forum et collabore avec son président pour assurer une rétroaction appropriée et une dynamique de collaboration entre les deux instances.

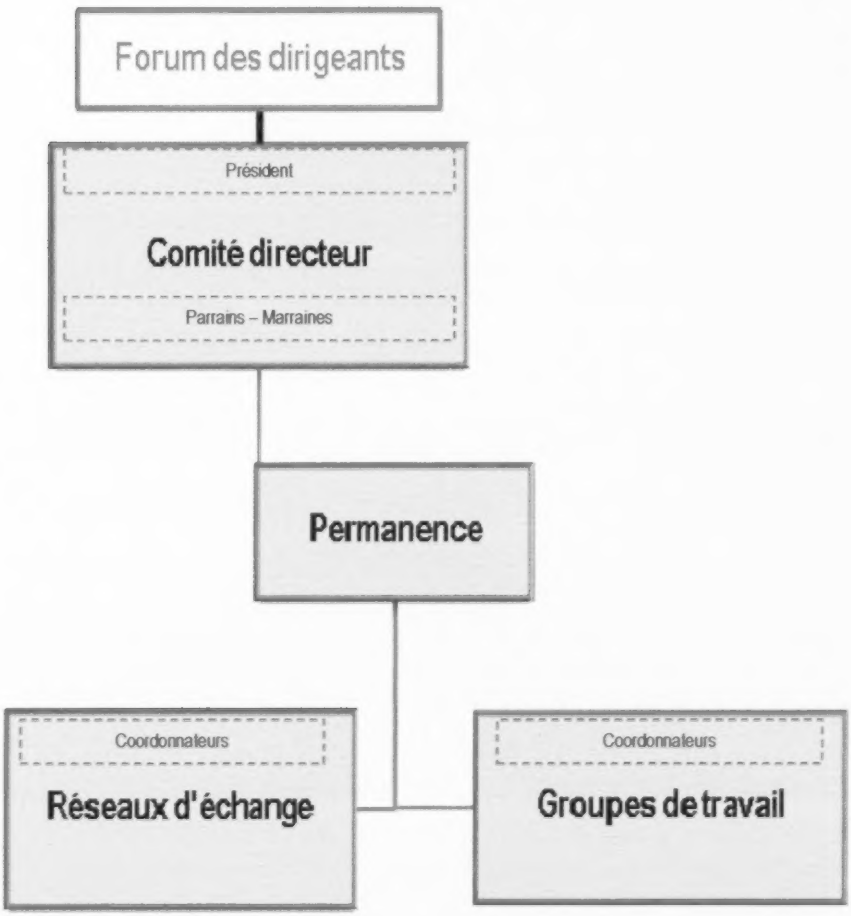
Parrains et marraines

Chacun des réseaux d'échange et des groupes de travail est parrainé par un membre du comité directeur. À ce titre, les parrains et marraines ont pour rôle de guider les réseaux et les groupes vers les bonnes orientations, en plus d'apporter le soutien nécessaire à la réalisation de leurs activités. Il s'agit d'un travail de collaboration avec les conseillers et les représentants des réseaux d'échange et des groupes de travail.

Permanence

La permanence est composée de deux conseillers et d'un agent de bureau. Les conseillers assurent la coordination des réseaux d'échange et des groupes de travail ainsi que l'organisation de l'ensemble des activités du Centre d'expertise visant ses membres ou un public intéressé par l'amélioration des services à la clientèle. Ils complètent également les mandats de recherche initiés par les réseaux et les groupes de travail.

De plus, ils effectuent régulièrement, auprès du comité directeur, un suivi de l'avancement des projets réalisés par les réseaux d'échange et les groupes de travail afin d'obtenir le soutien du comité, et communiquent aux réseaux et aux groupes de travail les décisions prises par ce dernier.



Réseaux d'échange et groupes de travail

Les réseaux d'échange et groupes de travail représentent le cœur du CEGO. Leur mission consiste à discuter des problématiques courantes que vivent les grands organismes, à repérer les meilleures pratiques sur la scène publique, parapublique et privée, et ce, à l'échelle nationale et internationale, à poser un regard critique sur leur applicabilité au sein de la fonction publique québécoise et, le cas échéant, à suggérer des moyens concrets pour les mettre en œuvre. C'est tout un défi que relèvent en concertation les grands organismes, dans un seul et même objectif, soit d'améliorer la prestation de services offerts aux citoyens.

Le profil des représentants des groupes et réseaux est déterminé selon le mandat propre à chacun de ces derniers. De plus, en fonction de la planification des activités et du profil des représentants, il peut arriver que certains réseaux ou groupes de travail se dotent de sous-comités qui sont amenés à travailler sur un projet particulier afin de faciliter la réalisation de certains travaux prévus à la planification. Les représentants des sous-comités sont généralement les experts dans le domaine du projet planifié. Ainsi, le sous-comité aura son propre mandat qui découlera du mandat initial du réseau ou du groupe de travail.

Comparables à bien des égards aux réseaux d'échange, les groupes de travail sont créés sur une base ponctuelle pour analyser une thématique particulière en vue de répondre à un besoin précis.

Réseaux d'échange actifs au cours de l'année 2011-2012

- Communications
- Évaluation médicale
- Formation à la tâche
- Gestion des centres de relations avec la clientèle
- Mesure de la satisfaction de la clientèle

Groupes de travail actifs au cours de l'année 2011-2012

- Développement durable
- Étalonnage
- Optimisation des processus
- Prestation des services en personne

Coordonnateurs des réseaux d'échange et des groupes de travail

Choisis par les membres du groupe ou du réseau, les coordonnateurs assurent le bon fonctionnement des réseaux d'échange et des groupes de travail. Ils agissent également à titre de personnes-ressources auprès des conseillers. Ils peuvent aussi représenter leur groupe ou leur réseau auprès du comité directeur ou du Forum des dirigeants.

Bilan des réalisations 2011-2012

Diffusion et partage des meilleures pratiques

Développement des compétences

Force d'un réseau

Économie d'échelle

Réseau d'échange sur l'évaluation médicale

Le réseau d'échange sur l'évaluation médicale est formé des directions des services médicaux de certains organismes membres du Centre d'expertise, soit : la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), la Régie des rentes du Québec (RRQ) et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Le réseau d'échange compte également des membres invités venant du Bureau d'évaluation médicale (BEM), de la Commission des lésions professionnelles (CLP) et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).

Ce réseau se penche sur diverses questions ou problématiques vécues principalement par les médecins évaluateurs des grands organismes.

Les réalisations 2011-2012 :

- Échanges portant sur différents sujets dont :
  - le recrutement des médecins
  - l'impact de la loi 100 sur la formation médicale continue
  - la fibromyalgie
- Présentations sur le suivi du projet de contrats octroyés à des médecins par la SAAQ et sur l'historique des critères diagnostiques de la fibromyalgie
- Mise en commun de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et des communications

Les membres

Nathalie Dubé, coordonnatrice, RRQ
Pascal Baudin, CARRA
Christine Gagné, CSST
Marie Lachance, RAMQ
Élise Rheault, RAMQ
Sylvie Delisle, RRQ
Jacqueline Perreault, SAAQ
André Perron, BEM (membre invité)
Jean-Marc Beaudry, CLP (membre invité)
Jules Gaudreau, MESS (membre invité)
Mélanie Hamelin, CEGO

Réseau d'échange sur la formation à la tâche

La formation est un secteur clé et prioritaire pour les grands organismes, non seulement parce que ceux-ci se transforment rapidement, mais également parce que nous devons composer avec de nombreux départs à la retraite et avec une très grande mobilité du personnel, lesquels se traduisent par une perte d'expertise au sein des organisations. Ce monde en évolution exige un changement dans les façons de faire et les façons d'apprendre. C'est pourquoi il est primordial d'élaborer de nouveaux modes d'apprentissage qui se veulent innovateurs, flexibles, économiques et accessibles à tous. Ce réseau est au cœur des efforts mis de l'avant par les grands organismes afin de renouveler l'offre de formation.

Les membres

Julie Cauchon, coordonnatrice, CSST
Francyne Lavoie, CARRA
Lauraine Dumont, CNT
Danielle Tourigny, RAMQ
Guylaine Brochu, RAMQ
Serge Bourget, RAMQ
Katrine Parent, RRQ
Céline Régis, SAAQ
Marie-Claude Doucet, SAAQ
Éric Simard, RQ
Mélanie Hamelin, CEGO

Les membres ayant quitté en cours d'année

Suzie Coderre, CARRA
Guylaine Brochu, RAMQ
Annie Rivard, SAAQ
Hélène Beaulé, SAAQ
Salma Behna, SAAQ
Élisabeth Pelletier, SQc

Les réalisations 2011-2012

- Appropriation du secteur « Le renouvellement de la formation à la tâche : leadership, organisation scientifique et technologie »
- Analyse de l'offre de formation des grands organismes
- Création d'une communauté de pratique virtuelle portant sur la formation à la tâche, destinée aux spécialistes de la formation des grands organismes
- Diffusion conférence sur le processus de transformation de la formation à la RRQ

Réseau d'échange sur la gestion des centres de relations avec la clientèle

Les centres de relations avec la clientèle (CRC) sont la porte d'entrée du citoyen. Il importe alors que ce contact soit le plus efficient et le plus efficace possible. Le but premier de ce réseau d'échange est donc de trouver des moyens et de répertorier les meilleures pratiques pour optimiser la prestation de services afin de bien continuer à répondre aux attentes de la clientèle. Il s'agit cependant d'un défi qui comporte plusieurs obstacles. La clientèle des grands organismes ne cesse d'augmenter, elle est plus informée et, donc, plus exigeante, les effectifs diminuent et les organisations doivent constamment innover afin d'offrir une qualité de service qui répond, au meilleur coût, aux attentes de la clientèle.

Les réalisations 2011-2012

- Création d'un sous-comité sur la réponse vocale interactive (RVI) :
  - liste des meilleures pratiques à développer en matière de RVI
  - état de situation de la RVI des grands organismes
- Présentation du processus et des outils de planification des grands organismes
- Présentation et visite des CRC des grands organismes
- Échanges portant sur différents sujets dont :
  - le télétravail
  - la virtualisation des services (p. ex. la visioconférence)
  - l'analyse des données structurées et non structurées pour les réseaux sociaux
  - la structure organisationnelle d'un CRC et des ressources en soutien (RVI, planification des effectifs, etc.)
  - la mobilisation de la main-d'œuvre (rétention/fidélisation)
  - l'horaire de travail des préposés.

Les membres

Hélène Bélanger, coordonnatrice, SQc
Jean Veilleux, CARRA
André Paré, CNT
Julie Courville, CSST
Nancy Dumas, RAMQ
Guylaine Brochu, RAMQ
Donald Chouinard, RRQ
Normand Bilodeau, RQ
Denis Julien, SAAQ
Virginie Roberge, CEGO

Les membres ayant quitté en cours d'année

Denise Coulombe, CARRA
Pierre Gagnon, SAAQ

Réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle

Afin d'améliorer les services offerts aux citoyens, il faut d'abord bien comprendre les attentes de la clientèle et être capable de mesurer sa satisfaction. Grâce à la création, en 2003, du réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle, les grands organismes ont acquis une expertise considérable à cet égard et ont su mettre en commun des pratiques gagnantes.

Les membres

Nathalie Madore, coordonnatrice, RRQ
Jeanne Lamy-Belzil, CARRA
Sylvain Perrier, CNT
Martine Pelletier, CSST
Louise Rompré, CSST
Claude Champagne, RAMQ
Bruno Bérubé, RQ
Mario Montégiani, SAAQ
Iphygénie Mukandora, SAAQ
Rébecca Tremblay, SQc
Virginie Roberge, CEGO

Les membres ayant quitté en cours d'année

Marie-Hélène Lemire, CARRA
Guy Lalande, CNT
Ghislaine Duguay, CSST

Les réalisations 2011-2012

- Production et publication sur le site Web du CEGO de trois guides pratiques sur :
  - le taux de réponse
  - les questionnaires
  - le processus de mesure de la satisfaction de la clientèle
- Publication sur le site Web du CEGO du guide pratique sur le modèle Vitalossen
- Échanges portant sur :
  - le processus de mesure de la satisfaction de la clientèle
  - les étapes à franchir pour réaliser un sondage téléphonique
  - le plan organisationnel de consultation de la clientèle
  - le sondage sur la simplification de l'accès aux services gouvernementaux

Réseau d'échange sur les communications

Le fait que la population québécoise utilise de plus en plus les nouvelles technologies de l'information et des communications incite les grands organismes à réfléchir aux nouvelles possibilités qui leur sont offertes et à la place qu'ils y accordent.

Afin d'être au fait de ces tendances émergentes tout en poursuivant l'amélioration et la simplification des communications avec la clientèle, le mandat du réseau d'échange sur les communications a été élargi en 2011 en vue de porter un regard plus global sur les communications avec la clientèle dans les grands organismes et partager ainsi les meilleures pratiques répertoriées.

Les réalisations 2011-2012

- Révision du mandat du réseau d'échange
- Élaboration et adoption d'un plan de travail

Les membres

Mireille Gosselin, coordonnatrice, RAMQ
Isabelle Hurtevent, CARRA
Andrée Lebrun, CNT
Élaine Dupont, RRQ
Johanne Aubin, SAAQ
Benoît L'Allier, SQc
Jacques Perron, RQ
Mélanie Hamelin, CEGO

Groupe de travail sur le développement durable

Créé à l'automne 2009, le groupe de travail sur le développement durable se veut un lieu d'échange sur les enjeux stratégiques auxquels les grands organismes font face en matière de développement durable. C'est également un lieu de partage d'expériences, de mise en commun d'outils et de solutions susceptibles de les aider à respecter leurs engagements ainsi que les échéances législatives auxquelles ils sont soumis.

Les membres

Sylvie Graff, coordonnatrice, CSST
Marie-Ève Racine, CARRA
Caroline Hardy, CNT
Brigitte Lachance, RAMQ
Louis Savard, RRQ
Marianne Beaulé, SAAQ
Françoise Lavigne, SQc
Annie Breton, RQ
Mélanie Hamelin, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Rémy Pilon, CARRA
Francis Jacques, CNT
Katherine Bassett, CNT (stagiaire)
Véronique Bélanger, SAAQ

Les réalisations 2011-2012

- Création d'outils de formation sur la prise en compte des principes de développement durable
- Élaboration d'un plan de formation type
- Élaboration d'outils d'accompagnement pour la formation sur la prise en compte des principes
- Échanges sur la mise en œuvre du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation au développement durable
- Partage d'outils de sensibilisation des employés au développement durable

Groupe de travail sur l'étalonnage

Depuis quelques années, le secteur public subit la pression de la performance. Cette pression est notamment de plus en plus forte en matière d'amélioration de la qualité, de l'efficience et de l'efficacité des services publics. L'État a préconisé l'adoption de notions d'analyse comparative et le partage des pratiques exemplaires dans l'ensemble de la fonction publique. L'étalonnage s'inscrit dans cette tendance. C'est dans un tel contexte que le Centre d'expertise a créé, en novembre 2006, un groupe de travail afin d'étudier le potentiel d'étalonnage des grands organismes, au moment de la reddition de comptes, en ce qui a trait aux divers aspects de la prestation de services.

Les réalisations 2011-2012

- Réalisation de l'exercice d'étalonnage pour les résultats de l'année 2011
- Dépôt du rapport au comité directeur et au Forum des dirigeants

Les membres

Alain Duquet, coordonnateur, RAMQ
Jeanne Lamy-Belzil, CARRA
Marc-André Michaud-Lepage, CNT
Olivier Guertin, CSST
Manon Rouleau, RRQ
Laurent Gosselin, RQ
Valérie Dran, RQ
Christine Gagnon, SAAQ
Annick Laprise, SQc
Mélanie Hamelin et Virginie Roberge, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Simon Ruel, CNT
Martine Pelletier, CSST
Nicolas Vincent, RAMQ
Pierre Beaudoin, RAMQ

Groupe de travail sur la gestion des risques opérationnels

La gestion des risques opérationnels est un sujet qui touche de près les grands organismes, qui doivent relever des défis similaires en matière de services à la clientèle. Une saine gestion des risques favorise notamment l'amélioration de l'efficience opérationnelle et la réduction des dommages. Elle permet aussi de réduire la probabilité d'atteinte à la réputation et de consolider la confiance des citoyens et des partenaires.

Les membres

Chantale Boily, coordonnatrice, RAMQ
Farid Al Mahsani, CARRA
Normand Leclerc, CSST
Paule Vallières, RRQ
Jacques Laurin, SAAQ
Yves Fortin, SAAQ
Stéphane Auclair, SQc
Joseph Lamarre, MESS (membre invité)
Virginie Roberge, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Denis Girard, CNT
Danielle Dallaire, CARRA

Après la réalisation de plusieurs mandats et d'un commun accord avec le comité directeur, le groupe de travail a pris un temps d'arrêt pour l'année 2011-2012.

À la suite du dépôt du rapport du comité de réalisation interministériel pour l'évaluation des risques de fraude associés à l'émission de documents officiels gouvernementaux, une orientation sera proposée au groupe de travail au cours de l'année à venir.

Groupe de travail sur la prestation des services en personne

Bien que les grands organismes souhaitent diriger leurs clientèles vers les modes de prestation les plus efficients, tels les services en ligne et le téléphone, la prestation des services en personne demeure omniprésente pour la plupart. Le défi : innover afin de rendre ce mode de prestation plus efficient et efficace en se tournant vers les nouvelles technologies.

Les réalisations 2011-2012

- Présentation du projet du CEFRIO sur la génération A : « L'accompagnateur, une solution innovante pour offrir aux aînés un meilleur accès aux services publics »
- Discussion sur la tarification des services
- Mise en commun des pratiques opérationnelles en regard de la validation, de l'authentification et du traitement des documents originaux reçus aux postes d'accueil des MO
- Échanges sur l'accompagnement à la prestation électronique de services (PES) et mise en commun à leur égard :
  - Visioconférence (RRQ et CEFRIO)
  - Accompagnement à la PES du REC Services Québec

Les membres

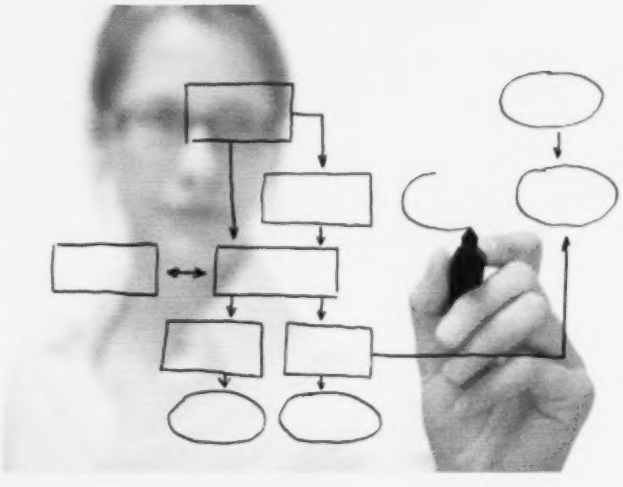
Carole Blais, coordonnatrice, SAAQ
Jean Veilleux, CARRA
Pierre Deschênes, CNT
Carole Joly, RAMQ
France Richard, RQ
Donald Chouinard, RRQ
Astrid Coulombe, SQc
Lynn Fleury, MICC (membre invitée)
Virginie Roberge, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Solange Gagné, CSST
Françoise Bouchard, MICC (membre invitée)

Groupe de travail sur l'optimisation des processus

Ce nouveau groupe de travail, créé au printemps dernier, a pour objectif d'analyser les meilleures pratiques en émergence, les différentes méthodes disponibles, les enjeux et les critères de succès, en s'inspirant notamment des différentes initiatives déjà réalisées. Il vise également à renforcer, à travers les grands organismes, cette nouvelle philosophie permettant d'aborder les changements et les innovations du point de vue de l'efficience des processus.



Les réalisations 2011-2012

- Présentations de pratiques et d'expériences acquises au sein des grands organismes en matière de gestion par processus et d'optimisation des processus
- Présentations de pratiques et d'expériences acquises provenant de l'externe en matière de gestion par processus et d'optimisation des processus
- Échanges sur les meilleures pratiques et sur les problématiques en gestion par processus et en optimisation des processus

Les membres

Odette Brassard, coordonnatrice, RRQ
Julien Moreault, CARRA
Nathalie Bégin, CNT
Jacinthe Lachance, CSST
Dominique Paré, DEC
Michel Poulin, RAMQ
Marie-José Létourneau, RAMQ
Jean-Denis Martin, RQ
Claudine Juneau, SAAQ
Gaétan Blanchette, SAAQ
Cécile Tremblay, SQc
Mélanie Hamelin, CEGO

Les membres ayant quitté en cours d'année

Louise Brochu, DEC
Jacynthe Dolbec, SQc

Permanence

Sans la permanence, le Centre d'expertise ne pourrait connaître un tel succès. En raison de son dynamisme, sa proactivité et son innovation, l'équipe de la permanence assure non seulement la coordination des réseaux d'échange et des groupes de travail, mais aussi l'ensemble des activités du Centre d'expertise des grands organismes.

Comme la mission première du Centre d'expertise est de favoriser l'amélioration des services aux citoyens, l'une de ses priorités est de répertorier et de partager les meilleures pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental. Afin de répondre à cet objectif, la permanence doit être à l'affût des tendances émergentes et des récentes recherches dans ces domaines et, ainsi, en faire bénéficier les grands organismes. À cet effet, plusieurs approches et outils sont utilisés, notamment :

- la rédaction et la diffusion d'un bulletin d'information (Le Rond Point)
- la rédaction de nombreux rapports publiés sur son site Internet (diffusion publique ou restreinte aux membres)
- l'organisation de colloques, de sessions de formation et de déjeuners-conférences
- l'actualisation et l'optimisation du site Internet;
- la création d'une structure d'échange virtuelle

Le Rond Point, le bulletin d'information électronique du Centre d'expertise, a été diffusé à quatre reprises au cours de l'année 2011-2012 et compte près de 1 000 abonnés à sa liste de diffusion. En plus de faire connaître les divers travaux du Centre d'expertise, le Rond point annonce les différentes activités organisées telles que les déjeuners-conférences ou les colloques, donne de l'information sur les nouveaux projets et diffuse les plus récentes études traitant de l'amélioration des services aux citoyens.

Le site Internet permet aux organisations d'avoir accès à des publications réalisées par le Centre d'expertise et offre une veille stratégique traitant de divers aspects de la prestation de services. Au total, le site Internet reçoit près de 13 000 visites par année. De plus, via son extranet, le site offre aux membres un accès privilégié pour le dépôt de documents et pour le suivi des projets et activités. De plus, toujours via l'extranet, le CEGO a créé une structure d'échange virtuelle dans l'objectif d'organiser des communautés de pratiques virtuelles pour ses membres.

www. grandsorganismes.gouv.qc.ca

Quatre déjeuners-conférences ont été présentés en 2011-2012 et ont rassemblé plus de 350 personnes :

- Présentation du projet « Dossier citoyen » de Services Québec
- Présentation de la « Capsule Nadia : Une illustration de la transformation de la prestation de services publics », du Secrétariat du Conseil du trésor
- Présentation d'un projet sur la génération A du CEFRIO : « L'accompagnateur, une solution innovante pour offrir aux aînés un meilleur accès aux services publics »
- Présentation du processus de transformation de la formation à la Régie des rentes du Québec

Perspectives 2012-2013

Diffusion et partage des meilleures pratiques

Mise en ligne de guides pratiques sur la mesure de la satisfaction de la clientèle;

Recensement des outils de formation des organismes et développement d'outils communs;

Production d'un recueil de bonnes pratiques en gestion par processus et en optimisation des processus au sein des grands organismes;

Partage d'outils de sensibilisation au développement durable et développement d'outils communs;

Rédaction d'un rapport traitant du service d'accueil comme agent de migration;

Rédaction d'un rapport sur l'utilisation des modes de prestation de services au sein des grands organismes.

Développement de compétences

Organisation de formations;

Organisation de déjeuners-conférences;

Organisation d'une journée de perfectionnement des concepteurs et diffuseurs de formation;

Organisation d'une journée de développement;

Création d'une communauté de pratique virtuelle sur la formation;

En collaboration avec une firme externe, production d'un rapport sur la structure organisationnelle d'un centre de relations avec la clientèle et ses meilleures pratiques.

Échange

Création d'un groupe de travail sur le multimode;

L'évolution des centres de relations avec la clientèle;

Les bonnes pratiques en matière de communication électronique;

L'utilisation des médias sociaux au sein des grands organismes;

La gestion par processus et l'optimisation des processus au sein des grands organismes;

Le portrait des services d'accueil dans les grands organismes.

Mises à jour

Rapport sur les meilleures pratiques en matière de système de réponse vocale interactive;

État de situation sur les effectifs médicaux à la suite des concours interministériels de recrutement des médecins.

Résultats et excédents de l'exercice terminé le 31 mars 2012

PRODUITS	2012	2011
Organismes membres		
Cotisations	150 000 $	150 000 $
Colloques	51 797	66 248
Déjeuners-conférences	1 700	3 130
Intérêts sur dépôt à terme	659	437
Autres revenus	3	51
	204 159	219 866
CHARGES		
Organismes membres		
Honoraires	86 425	118 975
Réunions de travail	417	766
Services professionnels	25 533	23 884
Colloques	55 226	63 546
Déjeuners-conférences	3 633	4 523
Frais de déplacement	1 637	2 309
Communications informatiques	500	4 170
Fournitures	2 040	2 401
Amortissement des immobilisations incorporelles	2 100	1 050
Formation	697	-
Frais bancaires	303	316
	178 511	221 940
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	25 648	(2 074)
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	76 341	78 415
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	101 989 $	76 341 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

Bilan au 31 mars 2012

ACTIF À COURT TERME	2012		2011	
Encaisse	11 581	$	7 775	$
Placement, au coût (note 3)	120 000		100 000	
Intérêts à recevoir	513		386	
Comptes à recevoir	260		515	
Frais payés d'avance	208		-	
Autres débiteurs – organismes membres	5 127		10 418	
	137 689	$	119 094	$
ACTIF À LONG TERME				
Immobilisations incorporelles nettes de l'amortissement cumulé	4 200	$	6 300	$
	141 889	$	125 394	$
PASSIF À COURT TERME				
Fournisseurs	13 739	$	313	$
Courus à payer – organismes membres	26 161		48 740	
	39 900		49 053	
EXCÉDENT CUMULÉ	101 989		76 341	
	141 889	$	125 394	$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Gaétan Thériault
Président, comité directeur

Célyne Girard
Membre, comité directeur

Notes complémentaires

1. Constitution et fonction

Le Centre d'expertise des grands organismes a été créé en mars 2000 dans le but de permettre aux organismes membres de mettre en commun leurs ressources, leurs expériences et leurs savoirs afin de recenser et de diffuser les meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Il regroupe les huit grands organismes du gouvernement du Québec soit : la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), la Commission des normes du travail (CNT), la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), la Régie des rentes du Québec (RRQ), Services Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et Revenu Québec (RQ).

2. Conventions comptables

Les états financiers ont été préparés selon la méthode de comptabilité d'exercice.

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles à la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Les cotisations sont constatées à titre de revenu lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir, si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que son encaissement est raisonnablement assuré. Les revenus de déjeuners-conférences et de colloques sont constatés lorsque le service est rendu. Les revenus d'intérêts sont comptabilisés d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice.

La Régie des rentes du Québec agit, à titre gratuit, comme organisme responsable de la gestion des ressources financières du Centre et a fourni, au cours de l'exercice, les locaux ainsi que les équipements nécessaires au personnel de la permanence. La rémunération, les charges sociales et les frais de déplacement et de séjour des employés affectés à la réalisation des mandats du Centre ainsi qu'à sa gestion, autre que la permanence, sont assumés par les organismes de qui ils relèvent. Ces opérations ne sont pas constatées aux états financiers.

Les immobilisations incorporelles sont amorties de façon linéaire sur une durée de 42 mois.

3. Placement

Le Centre possède des dépôts à terme rachetables en tout temps.

Dépôt à terme venant à échéance en août 2012 et portant intérêts au taux de 0,75 %	65 000 $
Dépôt à terme venant à échéance en octobre 2012 et portant intérêts au taux de 0,65 %	55 000 $
Total des placements	120 000 $